

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ХАРКІВСЬКА НАЦІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ МІСЬКОГО ГОСПОДАРСТВА

І.Б. АНДРЕНКО

ПРОГРАМА І РОБОЧА ПРОГРАМА
НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
“МЕНЕДЖМЕНТ ТУРИЗМУ”

*(для студентів 3 курсу денної форми навчання та 5 курсу заочної форми
навчання
напряму підготовки 6.020107 «Туризм»)*

Харків ХНАМГ 2010

Програма і робоча програма навчальної дисципліни **“Менеджмент туризму”**
(для студентів 3 курсу денної форми навчання та 5 курсу заочної форми
навчання напрямку підготовки 6.020107 “Туризм”). / Харк. нац. акад. міськ. госп-
ва; уклад.: І.Б. Андренко; – Х.: ХНАМГ, 2010. – 55 с.

Укладач: к.е.н., доц. Андренко Ірина Борисівна

Рецензент: д.е.н., проф. І.М. Писаревський

Рекомендовано кафедрою туризму і готельного господарства,
протокол № 5 від 21 квітня 2010 р.

ЗМІСТ

ВСТУП	4
1. ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ	5
1.1. Мета, предмет і місце дисципліни	5
1.2. Інформаційний обсяг (зміст) дисципліни	6
1.3. Освітньо-кваліфікаційні вимоги	8
1.4. Рекомендована основна навчальна література	10
1.5. Анотація програми навчальної дисципліни	10
2. РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ	13
2.1. Кваліфікаційні вимоги до студентів у сфері туризму.....	15
2.2. Тематичний план навчальної дисципліни	17
2.3. Зміст навчальної дисципліни за змістовими модулями	20
2.4. Плани лекцій	23
2.5. Плани практичних занять	26
2.6. Індивідуальне завдання	29
2.7. Самостійна робота студентів	30
2.8. Контрольні запитання для самодіагностики	32
2.9. Індивідуально-консультативна робота	40
2.10. Методики активізації процесу навчання	41
2.11. Система поточного і підсумкового контролю знань студентів ...	43
2.12. Рекомендована література	52
2.12.1. Нормативно-правові акти	52
2.12.2. Основна література	53
2.12.3. Додаткова література.....	53
2.12.4. Ресурси мережі Інтернет	54

ВСТУП

В Україні на сьогоднішній день вже відбулося усвідомлення важливості розвитку туризму як одного з ефективних засобів лікування національної економіки завдяки здатності цього сектору забезпечувати значні валютні надходження, створювати значну кількість нових робочих місць та іншим перевагам. Стратегічною метою розвитку туристської індустрії України є вихід її на світовий рівень туристських послуг. Основними передумовами для цього виступають: географічне положення, наявність природного, історико-археологічного туристського потенціалу, політична стабільність та економічне зростання, конкурентноздатність туристських послуг.

Основна увага в дослідженнях явищ, пов'язаних з туризмом, приділяється питанням економіки, організації та управління. Навчальна дисципліна “Менеджмент туризму” висвітлює теоретичний матеріал щодо сутності економічних явищ і процесів в туризмі України їх взаємозв’язків, і розвиває у студентів практичні навички управління підприємствами індустрії туризму.

1. ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Програма навчальної дисципліни “Менеджмент туризму” розроблена для студентів, які навчаються за напрямом підготовки 6.020107 “Туризм”.

1.1. Мета, предмет і місце дисципліни

Мета дисципліни полягає у обґрунтуванні теоретичних положень з організації готельно-ресторанного і туристського бізнесу та функціонування підприємств індустрії туризму, управління підприємствами індустрії туризму та формуванні практичних навичок використання цих знань для прийняття управлінських рішень щодо управління функціонуванням підприємствами індустрії туризму і підвищення ефективності їх діяльності.

Предмет вивчення дисципліни – система складових менеджменту підприємств індустрії туризму як процесу сучасного динамічного управління, особливості функціонування цих підприємств на ринку, тенденції їх розвитку та сучасний досвід управління.

Місце дисципліни “Менеджмент туризму” у структурно-логічній схемі підготовки фахівця наведено в табл. 1.1.

Таблиця 1.1 – Місце дисципліни в структурно-логічній схемі підготовки фахівця

Перелік дисциплін, на які безпосередньо спирається вивчення цієї дисципліни	Перелік дисциплін, вивчення яких безпосередньо спирається на дану дисципліну
Вступ до фаху	Маркетинг туризму
Організація туризму	Організація екскурсійних послуг
Організація рекреаційних послуг	Аналіз діяльності підприємств туризму
Організація послуг харчування	Написання звітів з практики
Основи менеджменту	Виконання курсових робіт
Економіка і ціноутворення в галузі туризму	Виконання дипломних робіт
Технологія готельної справи	
Технологія туристської діяльності	
Технологія ресторанної справи	

1.2. Інформаційний обсяг (зміст) дисципліни

Модуль 1. Менеджмент туризму (2,5/90) (кредит/годин)

Змістові модулі:

Сутність і основні підходи в менеджменті. Суб'єкт та об'єкт управління, їх характеристика, взаємозв'язок і взаємодія. Формування і розвиток науки про управління. Зародження науки про управління. Еволюція наукових шкіл менеджменту. Принципи, рівні, цілі, завдання менеджменту. Готельні заклади як об'єкт управління. Заклади харчування як об'єкт управління. Туристські підприємства як об'єкт управління. Особливості та проблеми управління закладами готельно-ресторанного господарства.

Взаємозв'язок функцій менеджменту.

Функція планування її сутність. Рівні планування. Принципи складання планів. Етапи планування.

Організаційна функція її сутність. Принципи організаційної функції. Організаційні структури управління, які використовуються в туристичній галузі: лінійна, функціональна, лінійно-функціональна, дивізійна, матрична.

Функція комунікації, її роль в управлінні. Мета комунікаційної функції. Методи і класифікація комунікації. Комунікаційні бар'єри. Неформальне спілкування.

Мотивація як функція управління. Мотивація трудових відношень. Шляхи мотивації. Основні теорії мотивації (змістовні, процесуальні, теорії засновані на відношенні особи до праці).

Функція контролю, її сутність та принципи. Технологія здійснення контролю. Види контролю. Етапи контролю.

Принципи менеджменту. Загальні принципи. Часткові принципи.

Поняття методу управління. Направленість методів. Зміст методів. Організаційна форма. Організаційно-адміністративні методи управління, їх характеристика. Економічні методи управління, їх характеристика. Соціально-психологічні методи управління, їх характеристика.

Поняття стиля керівництва. Співвідношення стиля і метода керівництва. Вибір стиля керівництва. Характеристика стилів керівництва: авторитарний (автократичний), демократичний, ліберальний.

Зміст і види управлінських рішень. Процес прийняття рішень. Методи прийняття рішень. Індивідуальні стилі прийняття рішень. Умови ефективності управлінських рішень. Організація і контроль за виконанням рішень. Ефективність управлінських рішень.

Значення управління людськими ресурсами в підприємствах готельно-ресторанного господарства. Зміст і особливості управлінської праці в туризмі.

Роль керівного складу в забезпеченні ефективності управління туристичною фірмою.

Управління комплектуванням кадрів. Планування потреби в персоналі. Підбір персоналу. Оцінка і прийом на роботу. Управління розвитком персоналу. Професійний розвиток персоналу. Плинність кадрів.

Основні напрямки раціональної організації трудового процесу.

Кваліфікаційні вимоги до основних посад працівників туристичної індустрії. Ефективність управління персоналом. Культура управлінської праці.

1.3. Освітньо-кваліфікаційні вимоги

(відповідно до галузевих стандартів ОКХ та засобів діагностики (ЗД): виробничі функції, типові задачі діяльності та вміння (за рівнями сформованості), якими повинні оволодіти студенти внаслідок вивчення даної дисципліни)

Таблиця 1.2 – Освітньо-кваліфікаційні вимоги до вивчення дисципліни

Вміння та знання	Сфери діяльності	Функції діяльності
1	2	3
Досліджувати попит потенційних споживачів послуг індустрії туризму	Виробнича	Проектувальна
Здійснювати збір, обробку, аналіз та систематизацію інформації щодо послуг туризму, узагальнювати вітчизняний і світовий досвід з питань виробництва послуг туризму, використовуючи сучасні методи наукових досліджень		
Вивчати та аналізувати сукупний попит споживачів послуг та чинники впливу на нього, користуючись даними аналізу показників світового та вітчизняного ринку послуг, статистичної інформації щодо функціонування підприємств індустрії туризму		
Формувати програму діяльності, обґрунтовувати вибір найбільш ефективних форм надання послуг туризму		
Організовувати процес виробництва послуг проживання враховуючи міжнародний досвід та національні традиції		Організаційна

Продовження табл. 1.2

1	2	3
Вивчати фахову літературу, досвід діяльності міжнародної індустрії туризму, використовуючи прямі контакти на мові партнерів		
Забезпечувати планувальну організацію технологічних процесів проживання та дозвілля		
Вивчати політику в галузі якості послуг з урахуванням вимог міжнародних та національних стандартів		Управлінська
Організовувати порівняльно-аналітичний моніторинг споживчої якості конкурентів, досліджувати реакцію споживачів на якість послуг туризму		
Перевіряти та ідентифікувати послугу відповідно до документованих процедур		Технологічна

1.4. Рекомендована основна навчальна література

1. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство. Организация, управление, обслуживание. Учебное пособие: 3-е изд. – К.: Дакор, 2008. – 288 с.
2. Иванов В.В., Волов А.Б. Гостиничный менеджмент. – М.: ИНФРА-М, 2007. – 384 с.
3. Зайцева Н.А. Менеджмент в сервисе и туризме: учебное пособие. – М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2007. – 368 с.
4. Кабушкин Н.И., Бондаренко Г.А. Менеджмент гостиниц и ресторанов: Уч. пособие. – 3-е изд., перер. и доп. - Мн.: Новое знание, 2002.
5. Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу. Навч. посібн. / Під загальною редакцією М.М. Поплавського і О.О. Гаца. – К.: Кондор, 2008. – 460 с.
6. Нечаюк Л.І., Нечаюк Н.О. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент: Навч. посіб. – К.: Центр навчальної літератури, 2006. – 348 с.
7. Роглев Х.Й. Основы готельного менеджменту: Навч. посіб. – К.: Кондор, 2005. – 408 с.
8. Саак А.Э., Якименко М.В. Менеджмент в индустрии гостеприимства (гостиницы и рестораны): Учебное пособие. – СПб.: Питер, 2007. – 432 с.
9. Скобкин С.С. Менеджмент в туризме: учеб. пособие. – М.: Магистр, 2007. – 447 с.

1.5. Анотація програми навчальної дисципліни

Анотація програми навчальної дисципліни

“ Менеджмент туризму ”

Дисципліна належить до циклу дисциплін професійної підготовки. Мета дисципліни полягає у обґрунтуванні теоретичних положень з організації готельно-ресторанного і туристського бізнесу та функціонування підприємств індустрії туризму, управління підприємствами індустрії туризму та формуванні

практичних навичок використання цих знань для прийняття управлінських рішень щодо управління функціонуванням підприємств індустрії туризму і підвищення ефективності їх діяльності. Предмет вивчення є система складових менеджменту підприємств туризму як процесу сучасного динамічного управління, особливості функціонування цих підприємств на ринку, тенденції їх розвитку та сучасний досвід управління. Дисципліна складається з двох змістових модулів, які розкривають суть організації управління туристським бізнесом та функціонування підприємств індустрії гостинності.

Аннотация программы учебной дисциплины “Менеджмент туризма”

Дисциплина относится к циклу дисциплин профессиональной подготовки. Цели дисциплины состоят в обосновании теоретических положений по организации гостинично - ресторанного и туристского бизнеса и функционирования предприятий индустрии туризма, управления предприятиями индустрии туризма и формировании практических навыков использования этих знаний для принятия управленческих решений по управлению функционированием предприятий индустрии туризма и повышению эффективности их деятельности. Предметом изучения является система составляющих менеджмента предприятий туризма как процесса современного динамичного управления, особенности функционирования этих предприятий на рынке, тенденции их развития и современный опыт управления. Дисциплина состоит из двух содержательных модулей, которые раскрывают суть организации управления туристским бизнесом и функционирования предприятий индустрии туризма.

Annotation of the program of scientific discipline
“Management in Tourism Business”

The discipline belongs the circle of disciplines for the professional training level. The purpose of study the discipline is obtain the theoretical skills on hospitality& tourism business organization and practical skills on management decision. The subject of study is system of management in tourism business. The discipline includes two modules in content which represent essence of tourism business organization, functioning and management.

2. РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Робоча програма навчальної дисципліни розроблена відповідно до вимог галузевого стандарту вищої освіти МОН України на базі освітньо-професійної програми підготовки бакалавра напряму підготовки напряму підготовки 6.020107 “Туризм”.

Структура робочої програми навчальної дисципліни “Менеджмент туризму” наведена в табл. 2.1-2.2.

Таблиця 2.1 – Структура навчальної дисципліни
(денна форма навчання)

Характеристика дисципліни: підготовка бакалаврів	Напрям, спеціальність, освітньо-кваліфікаційний рівень	Характеристика навчальної дисципліни
Кількість кредитів відповідних ECTS – 2,5; у тому числі: змістових модулів – 2 самостійна робота;	Шифр та назва напряму: 6.020107 “Туризм”	Нормативна Рік підготовки: 3. Семестр: 6.
Кількість годин: Усього – 90; За змістовими модулями: модуль 1 – 45 год.; модуль 2 – 45 год.	Шифр та назва спеціальності: 6.020107 “Туризм”	Лекції: кількість годин – 12. Практичні (семінарські): кількість годин – 24. Самостійна робота: кількість годин – 54. у т.ч. індивідуальна робота: кількість годин – 24.
Кількість тижнів викладання дисципліни: 12. Кількість годин за тиждень 3.	Освітньо-кваліфікаційний рівень: бакалавр	Вид контролю: екзамен

Таблиця 2.2 – Структура навчальної дисципліни
(заочна форма навчання)

Характеристика дисципліни: підготовка бакалаврів	Напрямок, спеціальність, освітньо-кваліфікаційний рівень	Характеристика навчальної дисципліни
Кількість кредитів відповідних ECTS – 2,5: у тому числі: змістових модулів – 2 самостійна робота;	Шифр та назва напрямку: 6.020107 “Туризм”	Нормативна Рік підготовки: 5. Семестр: 9.
Кількість годин: Усього – 90; За змістовими модулями: модуль 1 – 45 год.; модуль 2 – 45 год.	Шифр та назва спеціальності: 6.020107 “Туризм”	Лекції: кількість годин – 6. Практичні (семінарські): кількість годин – 8. Самостійна робота: кількість годин – 76. у т.ч. індивідуальна робота: кількість годин – 24.
Кількість тижнів викладання дисципліни: 12. Кількість годин за тиждень 3.	Освітньо-кваліфікаційний рівень: бакалавр	Вид контролю: екзамен

У процесі навчання студенти отримують необхідні знання під час проведення аудиторних занять: лекційних, практичних (семінарських). Також велике значення в процесі вивчення і закріплення знань має самостійна робота студентів. Усі ці види занять розроблені відповідно до положень Болонської декларації.

2.1. Кваліфікаційні вимоги до студентів у сфері туризму

Дисципліна “Менеджмент туризму” є нормативною у підготовці бакалаврів з напрямку підготовки 6.020107 “Туризм”.

Необхідна навчальна база перед початком вивчення дисципліни: з метою найкращого засвоєння матеріалу студенти до початку вивчення дисципліни повинні опанувати знання і навички процесів виробництва та обслуговування у підприємствах готельно-ресторанного господарства і туристського бізнесу.

Інтегрований підхід до викладання дисципліни “Менеджмент туризму” дозволяє сформуванню у студентів певні знання та навички.

Студенту необхідно **знати:**

- понятійний апарат готельного, ресторанного, туристського бізнесу;
- законодавчі та нормативно-правові акти в галузі туризму і готельного бізнесу;
- історію та теорію створення, формування і розвитку ринку послуг готельного бізнесу і туризму;
- характеристики сегментів сфери туристських послуг;
- умови здійснення стандартизації, сертифікації готельних послуг;
- сучасні інформаційні технології для виробництва та надання готельних послуг;
- нормативи якості готельних послуг;
- особливості ринку послуг готельного бізнесу та туризму в світовій туристській сфері;
- знати особливості менеджменту підприємств готельного та туристського комплексу.

На основі отриманих теоретичних знань, практичних і самостійних занять студенти повинні

уміти:

- визначати функції менеджменту;

- моделювати організаційні структури управління різних типів для підприємств готельного, ресторанного, туристського сервісу;
- проектувати туристські послуги, використовуючи інтеракцію діючих стандартів на види послуг;
- контролювати діяльність підприємства індустрії туризму;
- аналізувати й оцінювати варіанти проектів готельно-ресторанних і туристських послуг і визначати найбільш раціональні з них для реалізації в практиці бізнесу;
- орієнтуватися в законодавчій та нормативно-правовій базі готельно-ресторанного і туристського бізнесу;
- характеризувати основні сегменти сфери послуг індустрії туризму;
- оцінювати ефективність діяльності підприємства індустрії туризму;
- розробляти управлінські рішення та оцінювати їх ефективність;

Після вивчення курсу студенти повинні:

- засвоїти принципи та підходи до створення сучасних підприємств готельного й туристичного комплексу;
- оволодіти сучасним досвідом управління підприємствами готельного та туристичного комплексу;
- опанувати способи прийняття управлінських рішень, адекватних вимогам туристського ринку;
- набути навичок ефективного управління підприємствами готельного та туристського комплексу для підвищення їх прибутковості;
- навчитися застосовувати сучасні інноваційні й інформаційні технології в управлінні підприємствами готельного та туристського комплексу.

Робоча програма навчальної дисципліни розроблена відповідно до вимог галузевого стандарту вищої освіти МОН України на базі освітньо-професійної підготовки бакалавра.

2.2. Тематичний план навчальної дисципліни

При вивченні дисципліни “Менеджмент туризму” студент має ознайомитися з програмою дисципліни, її структурою, формами та методами навчання, видами та методами контролю знань.

Тематичний план дисципліни “Менеджмент туризму” складається з двох змістових модулів, кожний з яких містить в собі відносно окремий самостійний блок дисципліни, який логічно пов’язує кілька укрупнених навчальних елементів дисципліни за змістом і взаємозв’язками.

Навчальний процес здійснюється у таких формах: лекційні та практичні заняття, індивідуальні завдання, самостійна робота студента.

Структура залікового кредиту дисципліни наведена у табл. 2.3 – 2.4.

Таблиця 2.3 - Структура залікового кредиту навчальної дисципліни
(денна форма навчання)

Тема	Кількість годин			
	лекції	практичні заняття	самостійна робота	індивідуальні завдання
Модуль 1. Менеджмент туризму				
<i>Змістовий модуль (ЗМ) 1.1. Теоретичні засади менеджменту туризму</i>				
Тема 1. Менеджмент туризму: сутність, основні підходи.	1	2	3	
Тема 2. Індустрія туризму як об'єкт управління.	1	2	4	
Тема 3. Функції менеджменту в туризмі.	2	4	4	
Тема 4. Методи менеджменту в туризмі.	2	4	4	
Разом годин за ЗМ 1.1	6	12	15	12
<i>Змістовий модуль (ЗМ) 1.2. Управлінські процеси на підприємствах туризму</i>				
Тема 5. Організаційно-функціональна структура сучасних підприємств туризму.	2	4	4	
Тема 6. Стил ь керівництва й управлінські рішення на підприємствах туризму.	2	4	4	
Тема 7. Управління персоналом в підприємствах туризму.	1	2	4	
Тема 8. Організація праці та проектування робіт на підприємствах індустрії туризму.	1	2	3	
Разом годин за ЗМ 1.2	6	12	15	12
Усього годин	12	24	54	

Таблиця 2.4 - Структура залікового кредиту навчальної дисципліни
(заочна форма навчання)

Тема	Кількість годин			
	лекції	практичні заняття	самостійна робота	індивідуальні завдання
Модуль 1. Менеджмент туризму				
<i>Змістовий модуль (ЗМ) 1.1. Теоретичні засади менеджменту туризму</i>				
Тема 1. Менеджмент туризму: сутність, основні підходи.	0,5	1	6	
Тема 2. Індустрія туризму як об'єкт управління.	0,5	1	6	
Тема 3. Функції менеджменту в туризмі.	1	1	8	
Тема 4. Методи менеджменту в туризмі.	1	1	6	
Разом годин за ЗМ 1.1	3	4	26	12
<i>Змістовий модуль (ЗМ) 1.2. Управлінські процеси на підприємствах туризму</i>				
Тема 5. Організаційно-функціональна структура сучасних підприємств туризму.	1	1	6	
Тема 6. Стиль керівництва й управлінські рішення на підприємствах туризму.	1	1	6	
Тема 7. Управління персоналом в підприємствах туризму.	0,5	1	8	
Тема 8. Організація праці та проектування робіт на підприємствах індустрії туризму.	0,5	1	6	
Разом годин за ЗМ 1.2	3	4	26	12
Усього годин	6	8	76	

2.3. Зміст навчальної дисципліни за змістовими модулями

МОДУЛЬ 1. МЕНЕДЖМЕНТ ТУРИЗМУ

Змістовий модуль (ЗМ) 1.1. Теоретичні засади менеджменту туризму

ТЕМА 1. МЕНЕДЖМЕНТ ТУРИЗМУ: СУТНІСТЬ, ОСНОВНІ ПІДХОДИ

- 1.1. Сутність і основні підходи в менеджменті.
- 1.2. Суб'єкт та об'єкт управління, їх характеристика, взаємозв'язок і взаємодія.
- 1.3. Формування і розвиток науки про управління.
 - 1.3.1. Зародження науки про управління.
 - 1.3.2. Еволюція наукових шкіл менеджменту.
- 1.4. Принципи, рівні, цілі, завдання менеджменту.

ТЕМА 2. ІНДУСТРІЯ ТУРИЗМУ ЯК ОБ'ЄКТ УПРАВЛІННЯ

- 2.1. Індустрія туризму і її складові.
 - 2.1.1. Еволюція та сучасні тенденції індустрії туризму.
 - 2.1.2. Основні складові індустрії туризму.
 - 2.1.3. Системи класифікації туризму.
 - 2.1.4. Структурні рівні управління туризмом.
- 2.2. Готельні заклади як об'єкт управління.
 - 2.2.1. Еволюція та сучасні тенденції індустрії гостинності.
 - 2.2.2. Характеристика і особливості готельних послуг.
 - 2.2.3. Типізація і класифікація закладів розміщення.
- 2.3. Заклади харчування як об'єкт управління.
 - 2.3.1. Класифікація підприємств харчування.

- 2.3.2. Економічна сутність і види діяльності підприємств харчування.
- 2.4. Туристські підприємства як об'єкт управління.
- 2.5. Особливості та проблеми управління підприємствами індустрії туризму.

ТЕМА 3. ФУНКЦІЇ МЕНЕДЖМЕНТУ В ТУРИЗМІ

- 3.1. Поняття і класифікація функцій управління.
- 3.2. Організація як функція менеджменту.
- 3.3. Планування як функція менеджменту.
- 3.4. Мотивація як функція менеджменту і її особливості в готельно-ресторанному і туристському бізнесі.
- 3.5. Контроль як функція менеджменту і її особливості в готельно-ресторанному і туристському бізнесі.

ТЕМА 4. МЕТОДИ МЕНЕДЖМЕНТУ В ТУРИЗМІ

- 4.1. Поняття, сутність і класифікація методів менеджменту.
- 4.2. Маркетинг як метод управління.
- 4.3. Економічні методи управління в менеджменті.
- 4.4. Адміністративні (організаційно-розпорядчі) методи менеджменту.
- 4.5. Соціально-психологічні методи управління.

Змістовий модуль (ЗМ) 1.2. Управлінські процеси на підприємствах туризму

ТЕМА 5. ОРГАНІЗАЦІЙНО-ФУНКЦІОНАЛЬНА СТРУКТУРА СУЧАСНИХ ПІДПРИЄМСТВ ТУРИЗМУ

- 5.1. Поняття та класифікація організаційних структур управління.

- 5.2. Організаційні структури управління в готелях.
- 5.3. Організаційні структури управління підприємств харчування.
- 5.4. Організаційні структури управління підприємств туризму.

ТЕМА 6. СТИЛЬ КЕРІВНИЦТВА Й УПРАВЛІНСЬКІ РІШЕННЯ НА ПІДПРИЄМСТВАХ ТУРИЗМУ

- 6.1. Управлінські рішення: сутність, класифікація.
- 6.2. Розробка, реалізація та контроль реалізації управлінських рішень.
- 6.3. Стил ь керівництва: поняття, класифікація, характеристика.

ТЕМА 7. УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ В ПІДПРИЄМСТВАХ ТУРИЗМУ

- 7.1. Кадровий потенціал підприємств туристської індустрії.
- 7.2. Система управління персоналом підприємств готельно-ресторанного і туристського бізнесу.

ТЕМА 8. ОРГАНІЗАЦІЯ ПРАЦІ ТА ПРОЕКТУВАННЯ РОБІТ НА ПІДПРИЄМСТВАХ ІНДУСТРІЇ ТУРИЗМУ

- 8.1. Загальна характеристика основних елементів організації праці.
- 8.2. Проектування робіт в підприємствах індустрії туризму: основні моделі і особливості.

2.4. Плани лекцій

МОДУЛЬ 1. МЕНЕДЖМЕНТ ТУРИЗМУ

Змістовий модуль (ЗМ) 1.1. Теоретичні засади менеджменту туризму

ТЕМА 1. МЕНЕДЖМЕНТ ТУРИЗМУ: СУТНІСТЬ, ОСНОВНІ ПІДХОДИ

- 1.1. Сутність і основні підходи в менеджменті.
- 1.2. Суб'єкт та об'єкт управління, їх характеристика, взаємозв'язок і взаємодія.
- 1.3. Формування і розвиток науки про управління.
 - 1.3.1. Зародження науки про управління.
 - 1.3.2. Еволюція наукових шкіл менеджменту.
- 1.4. Принципи, рівні, цілі, завдання менеджменту.

ТЕМА 2. ІНДУСТРІЯ ТУРИЗМУ ЯК ОБ'ЄКТ УПРАВЛІННЯ

- 2.1. Індустрія туризму і її складові.
 - 2.1.1. Еволюція та сучасні тенденції індустрії туризму.
 - 2.1.2. Основні складові індустрії туризму.
 - 2.1.3. Системи класифікації туризму.
 - 2.1.4. Структурні рівні управління туризмом.
- 2.2. Готельні заклади як об'єкт управління.
 - 2.2.1. Еволюція та сучасні тенденції індустрії гостинності.
 - 2.2.2. Характеристика і особливості готельних послуг.
 - 2.2.3. Типізація і класифікація закладів розміщення.
- 2.3. Заклади харчування як об'єкт управління.
 - 2.3.1. Класифікація підприємств харчування.

- 2.3.2. Економічна сутність і види діяльності підприємств харчування.
- 2.4. Туристські підприємства як об'єкт управління.
- 2.5. Особливості та проблеми управління підприємствами індустрії туризму.

ТЕМА 3. ФУНКЦІЇ МЕНЕДЖМЕНТУ В ТУРИЗМІ

- 3.1. Поняття і класифікація функцій управління.
- 3.2. Організація як функція менеджменту.
- 3.3. Планування як функція менеджменту.
- 3.4. Мотивація як функція менеджменту і її особливості в готельно-ресторанному і туристському бізнесі.
- 3.5. Контроль як функція менеджменту і її особливості в готельно-ресторанному і туристському бізнесі.

ТЕМА 4. МЕТОДИ МЕНЕДЖМЕНТУ В ТУРИЗМІ

- 4.1. Поняття, сутність і класифікація методів менеджменту.
- 4.2. Маркетинг як метод управління.
- 4.3. Економічні методи управління в менеджменті.
- 4.4. Адміністративні (організаційно-розпорядчі) методи менеджменту.
- 4.5. Соціально-психологічні методи управління.

Змістовий модуль (ЗМ) 1.2. Управлінські процеси на підприємствах туризму

ТЕМА 5. ОРГАНІЗАЦІЙНО-ФУНКЦІОНАЛЬНА СТРУКТУРА СУЧАСНИХ ПІДПРИЄМСТВ ТУРИЗМУ

- 5.1. Поняття та класифікація організаційних структур управління.

- 5.2. Організаційні структури управління в готелях.
- 5.3. Організаційні структури управління підприємств харчування.
- 5.4. Організаційні структури управління підприємств туризму.

ТЕМА 6. СТИЛЬ КЕРІВНИЦТВА Й УПРАВЛІНСЬКІ РІШЕННЯ НА ПІДПРИЄМСТВАХ ТУРИЗМУ

- 6.1. Управлінські рішення: сутність, класифікація.
- 6.2. Розробка, реалізація та контроль реалізації управлінських рішень.
- 6.3. Стиль керівництва: поняття, класифікація, характеристика.

ТЕМА 7. УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ В ПІДПРИЄМСТВАХ ТУРИЗМУ

- 7.1. Кадровий потенціал підприємств туристської індустрії.
- 7.2. Система управління персоналом підприємств готельно-ресторанного і туристського бізнесу.

ТЕМА 8. ОРГАНІЗАЦІЯ ПРАЦІ ТА ПРОЕКТУВАННЯ РОБІТ НА ПІДПРИЄМСТВАХ ІНДУСТРІЇ ТУРИЗМУ

- 8.1. Загальна характеристика основних елементів організації праці.
- 8.2. Проектування робіт в підприємствах індустрії туризму: основні моделі і особливості.

2.5. Плани практичних занять

За кожною темою викладач проводить практичні заняття. Практичне заняття – форма навчального заняття, спрямована на формування вмінь та навичок виконання певних видів економічної роботи, а саме розрахунків та аналізу економічних показників, обґрунтування висновків та управлінських рішень щодо напрямків удосконалення діяльності підприємств туризму.

Проведення практичного заняття ґрунтується на попередньо підготовленому матеріалі – тестах для виявлення ступеня оволодіння студентами необхідними теоретичними положеннями, наборі завдань різної складності для розв’язування їх студентами на занятті.

Практичне заняття включає проведення попереднього контролю знань, вмінь і навичок студентів, постановку загальної проблеми викладачем та її обговорення за участю студентів, розв’язування завдань з їх обговоренням, розв’язування контрольних завдань, їх перевірку, оцінювання. У процесі проведення практичного заняття студенти самостійно або у малих групах (за умови попереднього пояснення викладача) розв’язують запропоновані завдання різного рівня складності. Наприкінці заняття з метою виявлення ступеня засвоєння матеріалу викладачем проводиться перевірка роботи, яку виконували студенти, та підведення підсумків з виставленням відповідної оцінки в залежності від результатів виконаної роботи.

Перелік тем практичних занять наведено у таблицях 2.5 – 2.6.

Таблиця 2.5 - Перелік тем практичних занять
(денна форма навчання)

Тема	Кількість годин	Література
Модуль 1. Менеджмент туризму		
<i>Змістовий модуль (ЗМ) 1.1. Теоретичні засади менеджменту туризму</i>		
Тема 1. Менеджмент туризму: сутність, основні підходи.	2	основна [1-9]; додаткова [1-8].
Тема 2. Індустрія туризму як об'єкт управління.	2	основна [1-9]; додаткова [1-8].
Тема 3. Функції менеджменту в туризмі.	4	основна [1-9]; додаткова [1-8].
Тема 4. Методи менеджменту в туризмі.	4	основна [1-9]; додаткова [1-8].
Разом годин за ЗМ 1.1	12	
<i>Змістовий модуль (ЗМ) 1.2. Управлінські процеси на підприємствах туризму</i>		
Тема 5. Організаційно-функціональна структура сучасних підприємств туризму.	4	основна [1-9]; додаткова [1-8].
Тема 6. Стиль керівництва й управлінські рішення на підприємствах туризму.	4	основна [1-9]; додаткова [1-8].
Тема 7. Управління персоналом в підприємствах туризму.	2	основна [1-9]; додаткова [1-8].
Тема 8. Організація праці та проектування робіт на підприємствах індустрії туризму.	2	основна [1-9]; додаткова [1-8].
Разом годин за ЗМ 1.2	12	
Усього годин	24	

Таблиця 2.6 - Перелік тем практичних занять
(заочна форма навчання)

Тема	Кількість годин	Література
Модуль 1. Менеджмент туризму		
<i>Змістовий модуль (ЗМ) 1.1. Теоретичні засади менеджменту туризму</i>		
Тема 1. Менеджмент туризму: сутність, основні підходи.	1	основна [1-9]; додаткова [1-8].
Тема 2. Індустрія туризму як об'єкт управління.	1	основна [1-9]; додаткова [1-8].
Тема 3. Функції менеджменту в туризмі.	1	основна [1-9]; додаткова [1-8].
Тема 4. Методи менеджменту в туризмі.	1	основна [1-9]; додаткова [1-8].
Разом годин за ЗМ 1.1	4	
<i>Змістовий модуль (ЗМ) 1.2. Управлінські процеси на підприємствах туризму</i>		
Тема 5. Організаційно-функціональна структура сучасних підприємств туризму.	1	основна [1-9]; додаткова [1-8].
Тема 6. Стил ь керівництва й управлінські рішення на підприємствах туризму.	1	основна [1-9]; додаткова [1-8].
Тема 7. Управління персоналом в підприємствах туризму.	1	основна [1-9]; додаткова [1-8].
Тема 8. Організація праці та проектування робіт на підприємствах індустрії туризму.	1	основна [1-9]; додаткова [1-8].
Разом годин за ЗМ 1. 2	4	
Усього годин	8	

2.6. Індивідуальне завдання

Виконання передбачає: систематизацію, закріплення, розширення теоретичних і практичних знань із дисципліни та застосування їх при розв'язанні конкретних практичних ситуацій; розвиток навичок самостійної роботи з літературними джерелами та звітністю підприємства.

Індивідуальне завдання виконує студент самостійно при консультуванні викладачем протягом вивчення дисципліни у відповідності до графіка навчального процесу.

Інформаційною базою для виконання індивідуального завдання є законодавчі й нормативно-правові акти України та ВТО; дані Держкомстату України та обласних управлінь статистики; статистичні, інформаційно-аналітичні та нормативно-методичні матеріали Державної туристичної адміністрації України, Державної служби туризму і курортів, Управлінь житлово-комунального господарства обласних державних адміністрацій, матеріали міжнародних конференцій, каталоги готелів, рекламні проспекти, прес-релізи, корпоративні звіти та інші документи готельно-ресторанних підприємств, матеріали з мережі Інтернет, публікації у вітчизняній і закордонній періодичній пресі.

Основні етапи виконання індивідуального завдання: 1 етап: визначення мети і завдань роботи; 2 етап: підбір джерел інформації; 3 етап: збір і аналіз інформації; 4 етап: розробка висновків і рекомендацій; 5 етап: представлення і використання отриманих результатів.

Зміст індивідуального завдання наступний: титульний аркуш, вступ, основна частина, висновки, список використаних джерел, додатки.

Обсяг індивідуального завдання повинен становити в друкованому варіанті 30-50 сторінок. Обсяг часу на виконання індивідуального завдання у годинах становить 50 *годин*.

2.7. Самостійна робота студентів

Для опанування матеріалу дисципліни “Менеджмент туризму” окрім лекційних, практичних занять, тобто аудиторної роботи, значну увагу необхідно приділяти самостійній роботі.

Основні види самостійної роботи студента:

1. вивчення додаткової літератури;
2. робота з законодавчими, нормативними та інструктивними матеріалами;
3. підготовка до практичних занять;
4. укладання глосарію;
5. підготовка до проміжного та підсумкового контролю.

В процесі підготовки до практичних занять необхідно самостійно опрацювати такі питання:

1. Сутність менеджменту.
2. Менеджмент і управління.
3. Система управління.
4. Поняття організації.
5. Основні складові управління.
6. Принципи менеджменту.
7. Історична еволюція управління.
8. Основні наукові школи менеджменту.
9. Формування школи «наукового менеджменту».
10. Адміністративна (класична) школа управління.
11. Основні принципи управління (за А. Файолем).
12. Школа людських відносин.
13. Поведінська (біхевіористська) школа.
14. Кількісна школа.
15. Процесний підхід, його сутність.

16. Процес управління як взаємозв'язок функцій управління.
17. Системний підхід.
18. Ситуаційний підхід.
19. Формальні і неформальні організації.
20. Внутрішнє середовище організації.
21. Взаємозв'язок внутрішніх складових.
22. Зовнішнє середовище організації.
23. Характеристики зовнішнього середовища.
24. Взаємозв'язок факторів зовнішнього середовища.
25. Оцінка і аналіз внутрішнього і зовнішнього середовища.
26. Соціальна відповідальність і етика менеджменту.
27. Сутність, функції і переваги планування.
28. Формування цілей організації.
29. Характеристика цілей організації.
30. Вибір стратегії.
31. Планування реалізації стратегії і її оцінка.
32. Контроль за виконанням стратегії.
33. Оцінка стратегічного плану.
34. Делегування, відповідальність і повноваження.
35. Сутність мотивації.
36. Змістові теорії мотивації.
37. Теорія ієрархії потреб А. Маслоу.
38. Теорія К. Альдерфера.
39. Теорія двох факторів Ф. Герцберга.
40. Процесуальні теорії мотивації.
41. Теорія очікувань.
42. Модель Портера-Лоулера.
43. Сутність і необхідність контролю.
44. Види і процес контролю.
45. Теорія справедливості.

46. Сутність і види комунікацій.
47. Мистецтво спілкування.
48. Процес прийняття рішень, його етапи і види.
49. Моделі прийняття рішень.
50. Методи прийняття рішень.

2.8. Контрольні запитання для самодіагностики

МОДУЛЬ 1. МЕНЕДЖМЕНТ ТУРИЗМУ

Змістовий модуль (ЗМ) 1.1. Теоретичні засади менеджменту туризму

ТЕМА 1. МЕНЕДЖМЕНТ ТУРИЗМУ: СУТНІСТЬ, ОСНОВНІ ПІДХОДИ

- 1.1. Дайте визначення понять “менеджмент”, “управління” та “управлінські відносини”.
- 1.2. Назвіть основні етапи формування науки про управління.
- 1.3. Охарактеризуйте основні школи менеджменту: школу наукового управління, класичну (адміністративну) школу, школу людських відносин, кількісну школу.
- 1.4. Охарактеризуйте основні підходи до визначення поняття “менеджмент”.
- 1.5. Що є суб’єктом та об’єктом управління. Який взаємозв’язок між ними.
- 1.6. Перелічіть основні принципи менеджменту.
- 1.7. У чому полягають завдання менеджменту?
- 1.8. Яким вимогам повинні відповідати вірно сформульовані цілі?
- 1.9. Охарактеризуйте структуру систем менеджменту.
- 1.10. Назвіть та коротко охарактеризуйте основні наукові підходи до менеджменту.

ТЕМА 2. ІНДУСТРІЯ ТУРИЗМУ ЯК ОБ'ЄКТ УПРАВЛІННЯ

- 2.1. Назвіть основні складові індустрії туризму?
- 2.2. Охарактеризуйте основні періоди розвитку світового туризму.
- 2.3. Охарактеризуйте основні етапи розвитку індустрії туризму та її складових в Україні.
- 2.4. Дайте характеристику розвитку сучасного туризму у світі.
- 2.5. Які системи класифікації туризму Вам відомі?
- 2.6. Назвіть основні типи закладів розміщення.
- 2.7. Як класифікуються готельні номери у світовій практиці?
- 2.8. Які системи класифікацій засобів розміщення Вам відомі?
- 2.9. Розкрийте поняття “послуга”, “обслуговування”.
- 2.10. Охарактеризуйте готельну послугу як складову сфери послуг.
- 2.11. Назвіть і охарактеризуйте основні етапи процесу надання готельних послуг.
- 2.12. Розкрийте особливості готельних послуг.
- 2.13. Назвіть основні види послуг гостинності.
- 2.14. За якими критеріями класифікуються підприємства харчування?
- 2.15. Назвіть і охарактеризуйте основні етапи процесу надання послуг харчування.
- 2.16. Розкрийте особливості послуг харчування.
- 2.17. Охарактеризуйте послугу харчування як складову сфери послуг.
- 2.18. Розкрийте основні проблеми управління готельними підприємствами.
- 2.19. У чому полягають проблеми управління підприємствами харчування?
- 2.20. Що таке стандартизація послуг? Якими документами вона регламентується?
- 2.21. Назвіть і охарактеризуйте основні показники якості послуг.
- 2.22. Охарактеризуйте основні складові турпродукту?

- 2.23. Як можна класифікувати турпродукт?
- 2.24. Охарактеризуйте основні проблеми розвитку туризму в Україні.
- 2.25. Які перспективні напрямки розвитку туріндустрії в Україні?

ТЕМА 3. ФУНКЦІЇ МЕНЕДЖМЕНТУ В ТУРИЗМІ

- 3.1. Які функції управління виділяються на підприємствах туристської індустрії?
- 3.2. Наведіть визначення основних функцій підприємств туристського бізнесу.
- 3.3. Яких особливих, специфічних принципів необхідно дотримуватись при здійсненні функції «організація» в підприємствах туризму?
- 3.4. Проаналізуйте функції планування й організації управління на підприємствах готельного та туристського комплексу.
- 3.5. Які фактори визначають необхідність здійснення функції контролю?
- 3.6. Перелічіть основні принципи контролю.
- 3.7. Надайте характеристику основним видам контролю, здійснюваним на підприємствах готельно-ресторанного і туристського бізнесу.
- 3.8. Які заходи та етапи передбачає процес контролю?
- 3.9. Як використовуються сучасні комп'ютерні засоби у реалізації функції контролю?
- 3.10. Які якості притаманні ефективному контролю?
- 3.11. У чому полягає стратегічна спрямованість контролю?
- 3.12. Охарактеризуйте чотири етапи у розвитку теоретичних поглядів на мотивацію.
- 3.13. Суть і особливості змістовних теорій мотивацій (теорії Маслоу, Альдерфера, Герцберга, Мак-Клелланда).
- 3.14. За якими ознаками класифікуються потреби людини?

3.15. Визначення поведінки людини у світлі прецесійних теорій мотивації (теорія очікувань, справедливості, концепція партисипативного управління, модель Портера-Лоулера).

ТЕМА 4. МЕТОДИ МЕНЕДЖМЕНТУ В ТУРИЗМІ

- 4.1. Розкрийте зміст понять «метод», «метод менеджменту».
- 4.2. За якими ознаками класифікують методи менеджменту?
- 4.3. Назвіть та коротко охарактеризуйте загальнонаукові і специфічні методи, що використовуються в менеджменті.
- 4.4. Охарактеризуйте маркетинг як метод менеджменту.
- 4.5. Охарактеризуйте соціально-психологічні методи управління.
- 4.6. Наведіть приклади застосування соціально-психологічних методів управління на підприємствах туристської індустрії.
- 4.7. Охарактеризуйте економічні методи управління.
- 4.8. Поясніть особливості застосування економічних методів управління в готелі, ресторанному закладі, туристській фірмі.
- 4.9. В чому полягає суть адміністративних (організаційно-розпорядчих) методів менеджменту?
- 4.10. Наведіть приклади застосування адміністративних (організаційно-розпорядчих) методів менеджменту на підприємствах індустрії туризму.

Змістовий модуль (ЗМ) 1.2. Управлінські процеси на підприємствах туризму

ТЕМА 5 ОРГАНІЗАЦІЙНО-ФУНКЦІОНАЛЬНА СТРУКТУРА СУЧАСНИХ ПІДПРИЄМСТВ ТУРИЗМУ

- 5.1. Охарактеризуйте лінійно-функціональну структуру управління

готельним закладом. Назвіть її переваги й недоліки.

5.2. Дайте характеристику лінійної організаційної структури управління готельним закладом. Назвіть її переваги й недоліки.

5.3. Дайте характеристику функціональної організаційної структури управління готельним закладом. Назвіть її переваги й недоліки.

5.4. Як здійснюється організаційна побудова служб готелю?

5.5. Охарактеризуйте основні функції підрозділів готелю.

5.6. Розкрийте функції і вимоги до служб готелю.

5.7. Охарактеризуйте структуру просторової організації технологічних процесів у готелі.

5.8. Визначте види основних технологічних процесів готельних послуг.

5.9. Охарактеризуйте види технологічних циклів:

а) основного;

б) допоміжного;

в) обслуговуючого.

5.10. Як здійснюється організаційна побудова служб закладів харчування?

5.11. Охарактеризуйте основні функції підрозділів закладів харчування.

5.12. Розкрийте функції і вимоги до служб закладів харчування.

5.13. Охарактеризуйте структуру просторової організації технологічних процесів у закладах харчування.

5.14. Визначте види основних технологічних процесів послуг харчування.

5.15. Які етапи виділяють у процесі формування організаційних структур управління?

5.16. Чи будь-яке схематичне зображення організаційних структур можна назвати органіграмою?

5.17. Які види організаційних структур застосовуються у ресторанному бізнесі?

5.18. Якими є позитивні і негативні сторони лінійно-штабної, дивізійної та матричної організаційних структур?

- 5.19. Дайте визначення вертикальних, горизонтальних, лінійних зв'язків.
- 5.20. Назвіть переваги і недоліки централізації і децентралізації управління.
- 5.21. Охарактеризуйте основні функції підрозділів туристського підприємства (туроператора і турагента).
- 5.22. Які види організаційних структур застосовуються у туристському бізнесі?

ТЕМА 6. СТИЛЬ КЕРІВНИЦТВА Й УПРАВЛІНСЬКІ РІШЕННЯ НА ПІДПРИЄМСТВАХ ТУРИЗМУ

- 6.1. Що Ви розумієте під управлінським рішенням?
- 6.2. Як класифікуються управлінські рішення? Охарактеризуйте основні види управлінських рішень.
- 6.3. Назвіть основні етапи процесу підготовки і прийняття управлінських рішень.
- 6.4. Розкрийте особливості реалізації управлінських рішень.
- 6.5. Охарактеризуйте види контролю реалізації управлінських рішень.
- 6.6. Які фактори впливають на ефективність виконання управлінських рішень?
- 6.7. В чому полягає особливість управлінської праці?
- 6.8. Охарактеризуйте основні стилі управління.
- 6.9. Наведіть загальну класифікацію методів прийняття управлінських рішень.
- 6.10. Як Ви розумієте процедуру організації виконання управлінських рішень.

ТЕМА 7. УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ В ПІДПРИЄМСТВАХ ТУРИЗМУ

- 7.1. Поясніть роль кадрового потенціалу в туристській індустрії.
- 7.2. Охарактеризуйте систему управління трудовими ресурсами і її підсистеми.
- 7.3. Дайте характеристику методів збору інформації, необхідної для прийняття рішень при наборі персоналу.
- 7.4. Охарактеризуйте процес навчання кадрів.
- 7.5. Дайте характеристику процесу професійної орієнтації і соціальної адаптації в колективі.
- 7.6. Охарактеризуйте фахову й внутрішньофірмову види кар'єри.
- 7.7. Охарактеризуйте форми морального, соціального й матеріального стимулювання персоналу.
- 7.8. Які групи факторів визначають систему матеріальних стимулів?
- 7.9. Назвіть цілі матеріального стимулювання на підприємствах готельно-ресторанного і туристського бізнесу.
- 7.10. Поточне стимулювання й винагорода за кінцевий результат роботи, суть і можливості щодо їх застосування на підприємствах готельно-ресторанного і туристського бізнесу.
- 7.11. Заохочення працівників наданням їм вільного часу й сприятливого режиму роботи.
- 7.12. Яку систему оплати праці доцільно застосовувати на підприємствах готельно-ресторанного і туристського бізнесу і чому?
- 7.13. Назвіть основні типи конфліктів та охарактеризуйте методи управління конфліктами.
- 7.14. Охарактеризуйте етапи управління плинністю кадрів.
- 7.15. У чому полягає особливість зарубіжних технологій управління працівниками?

ТЕМА 8. ОРГАНІЗАЦІЯ ПРАЦІ ТА ПРОЕКТУВАННЯ РОБІТ НА ПІДПРИЄМСТВАХ ІНДУСТРІЇ ТУРИЗМУ

8.1. Сформулюйте основні особливості управлінської праці.

8.2. Поясніть поняття культури управління і охарактеризуйте склад норм, яких необхідно дотримуватись в процесі управління.

8.3. Охарактеризуйте загальний принцип раціональної організації праці – оплата і стимулювання праці.

8.4. Охарактеризуйте загальний принцип раціональної організації праці – розподіл праці і департаменталізація.

8.5. Охарактеризуйте загальний принцип раціональної організації праці – інформаційні технології управлінської праці.

8.6. Охарактеризуйте загальний принцип раціональної організації праці – нормування праці.

8.7. Охарактеризуйте загальний принцип раціональної організації праці – сприятливий режим і умови праці.

8.8. Які методи використовуються при аналізі використання трудових ресурсів?

8.9. Які резерви робочого часу можна використати при стратегічному плануванні й управлінні?

8.10. Мотиваційний механізм менеджерів, спеціалістів і службовців, його подібність і відмінність.

8.11. Перелічіть показники, які визначають якість праці.

8.12. Як визначається необхідний чисельно-кваліфікаційний склад працівників?

8.13. Які методи й прийоми використовують для оцінки претендентів на вакантну посаду в апараті управління?

8.14. Перелічіть вимоги до особистості сучасного менеджера.

8.15. Назвіть етапи добору управлінських кадрів для підприємств готельно-ресторанного і туристського бізнесу.

2.9. Індивідуально-консультативна робота

Індивідуально-консультативна робота здійснюється за графіком індивідуально-консультативної роботи у формі індивідуальних занять, консультацій, перевірки виконання індивідуальних занять, перевірки та захисту завдань, що винесені на поточний контроль тощо.

Індивідуально-консультативна робота з теоретичної частини дисципліни проводиться у вигляді:

- 1) індивідуальних консультацій (запитання – відповідь стосовно проблемних питань теоретичного матеріалу дисципліни);
- 2) групових консультацій (розгляд типових прикладів, практики впровадження та використання нових методів та методик у виробничу практику).

Індивідуально-консультативна робота з практичної частини дисципліни проводиться у вигляді:

- 1) індивідуальних консультацій (розгляд практичних завдань, стосовно яких виникли запитання);
- 2) групових консультацій (розгляд практичних ситуацій, які потребують колективного обговорення).

Індивідуально-консультативна робота для комплексної оцінки засвоєння програмного матеріалу проводиться у вигляді:

- 1) індивідуального захисту самостійних та індивідуальних завдань;
- 2) підготовки рефератів для виступу на науковому семінарі, конференції.

2.10. Методики активізації процесу навчання

При викладанні дисципліни “Менеджмент туризму” для активізації навчального процесу передбачено застосування сучасних навчальних технологій, таких, як: проблемні лекції, семінари-дискусії, кейс-метод.

Проблемні лекції спрямовані на розвиток логічного мислення студентів. Коло питань теми лекції обмежується двома-трьома ключовими моментами: увагу студентів концентрують на матеріалі, що не знайшов відображення в підручниках; використовують досвід закордонних навчальних закладів з роздаванням студентам під час лекцій друкованого матеріалу і підкріпленням головних висновків з питань, які розглядають. При викладанні лекційного матеріалу студентам пропонують питання для самостійного розмірковування. При цьому лектор ставить запитання, які спонукають студента шукати розв’язання проблемної ситуації. Така система примушує студентів сконцентруватися і почати активно мислити в пошуках правильної відповіді.

На початку проведення проблемної лекції необхідно чітко сформулювати проблему, яку необхідно вирішити студентам. При викладанні лекційного матеріалу слід уникати прямої відповіді на поставлені запитання, а висвітлювати лекційний матеріал таким чином, щоб отриману інформацію студент міг використовувати при розв’язанні проблеми.

Міні-лекції передбачають викладання навчального матеріалу за короткий проміжок часу і характеризуються значним обсягом, складністю логічних побудов, образів, доказів і узагальнень. Міні-лекції проводяться, як правило, як частина заняття-дослідження.

На початку проведення міні-лекції за вказаними вище темами лектор акцентує увагу студентів на необхідності представити викладений лекційний матеріал у так званому структурно-логічному вигляді. На розгляд виносять питання, що зафіксовані в плані лекцій, але викладають їх стисло. Лекційне

заняття, проведене в такий спосіб, спонукає студента до активності і концентрації уваги при сприйнятті матеріалу, а також спрямовує його на використання системного підходу при відтворенні інформації, яку він одержав від викладача.

Кейс-метод – метод аналізу конкретних ситуацій, який дає змогу наблизити процес навчання до реальної практичної діяльності спеціалістів і передбачає розгляд виробничих, управлінських і інших ситуацій, складних конфліктних випадків, проблемних ситуацій, інцидентів у процесі вивчення навчального матеріалу.

Розподіл форм і методів активізації процесу навчання за темами навчальної дисципліни наведений в табл. 2.7.

Таблиця 2.7 - Форми і методи активізації процесу навчання за темами

Тема	Практичне застосування навчальних технологій
Модуль 1. Менеджмент туризму	
<i>Змістовий модуль (ЗМ) 1.1. Теоретичні засади менеджменту туризму</i>	
Тема 1. Менеджмент туризму: сутність, основні підходи.	міні-лекція
Тема 2. Індустрія туризму як об'єкт управління.	міні-лекція, кейс-метод
Тема 3. Функції менеджменту в туризмі.	міні-лекція, кейс-метод
Тема 4. Методи менеджменту в туризмі.	міні-лекція, кейс-метод
<i>Змістовий модуль (ЗМ) 1.2. Управлінські процеси на підприємствах туризму</i>	
Тема 5. Організаційно-функціональна структура сучасних підприємств туризму.	Проблемна лекція, кейс-метод
Тема 6. Стиль керівництва й управлінські рішення на підприємствах туризму.	міні-лекція, кейс-метод
Тема 7. Управління персоналом в підприємствах туризму.	міні-лекція, кейс-метод
Тема 8. Організація праці та проектування робіт на підприємствах індустрії туризму.	міні-лекція, кейс-метод

2.11. Система поточного та підсумкового контролю знань студентів

Система оцінювання знань, вмінь та навичок студентів передбачає виставлення оцінок за усіма формами проведення занять.

Перевірка та оцінювання знань студентів може проводитись в наступних формах:

1. оцінювання роботи студентів у процесі практичних занять;
2. оцінювання виконання індивідуального завдання;
3. оцінювання укладеного глосарію;
4. проведення проміжного контролю;
5. проведення підсумкового іспиту.

Загальна оцінка з дисципліни складається з поточної оцінки, яку студент отримує під час практичних занять, оцінки за виконання індивідуального завдання та оцінки за виконання завдань проміжного та підсумкового контролю.

Порядок поточного оцінювання знань студентів

Поточне оцінювання здійснюється під час проведення практичних занять і має на меті перевірку рівня підготовленості студента до виконання конкретної роботи. Об'єктами поточного контролю є:

- 1) активність та результативність роботи студента протягом семестру над вивченням програмного матеріалу дисципліни; відвідування занять;
- 2) виконання індивідуального завдання;
- 3) виконання завдань проміжного контролю.

Контроль систематичного виконання самостійної роботи та активності на практичних заняттях

Оцінка знання матеріалу, оцінюється за 4-бальною системою та згідно з Методикою переведення показників успішності знань студентів перекладається в систему оцінювання за шкалою ECTS (табл. 2.8).

Таблиця 2.8 – Шкала перерахунку оцінок результатів контролю знань студентів

Оцінка за національною шкалою	Визначення назви за шкалою ECTS	ECTS оцінка	% набраних балів
Відмінно	<i>Відмінно</i> – відмінне виконання лише з незначними помилками	A	більше 90 – 100
Добре	<i>Дуже добре</i> – вище середнього рівня з кількома помилками	B	більше 80 – 90 включно
	<i>Добре</i> – загалом правильна робота з певною кількістю грубих помилок	C	більше 70 – 80 включно
Задовільно	<i>Задовільно</i> – непогано, але зі значною кількістю недоліків	D	більше 60 – 70 включно
	<i>Достатньо</i> – виконання задовольняє мінімальні критерії	E	більше 50 – 60 включно
Незадовільно	<i>Незадовільно*</i> – потрібно попрацювати перед тим, як перездати тест	FX	більше 25 – 50 включно
	<i>Незадовільно</i> – необхідна серйозна подальша робота з повторним вивченням змістового модуля	F	від 0 – 25 включно

Оцінювання проводиться за 4-бальною шкалою за наступними критеріями:

- 1) розуміння, ступінь засвоєння теорії та методології проблем, що розглядаються;
- 2) ступінь засвоєння матеріалу з дисципліни;
- 3) ознайомлення з рекомендованою літературою, а також із сучасною літературою з питань, що розглядаються;
- 4) уміння поєднувати теорію з практикою при розгляданні виробничих ситуацій, розв'язанні задач, проведенні розрахунків при виконанні завдань,

винесених для самостійного опрацювання, та завдань, винесених на розгляд в аудиторії;

5) логіка, структура, стиль викладу матеріалу в письмових роботах і при виступах в аудиторії, вміння обґрунтувати свою позицію, здійснювати узагальнення інформації та робити висновки.

Оцінка “відмінно” ставиться за умови відповідності виконаного завдання студента або його усної доповіді до усіх п’яти зазначених критеріїв. Відсутність тієї чи іншої складової знижує оцінку студента на відповідну кількість балів.

При оцінювання практичних завдань увага приділяється також якості та самостійності їх виконання, своєчасності здачі виконаних завдань викладачу (згідно з графіком навчального процесу). Якщо якась з вимог не буде виконана, то оцінка буде знижена.

Проміжний контроль

Проміжний контроль рівня знань передбачає виявлення опанування студентом лекційного матеріалу та вміння застосовувати його для вирішення практичної ситуації і проводиться у вигляді тестування. При цьому тестове завдання може містити як запитання, що стосуються суто теоретичного матеріалу, так і запитання, спрямовані на розв’язання практичного завдання.

Тестове завдання містить запитання одиничного і множинного вибору різного рівня складності. Для оцінювання рівня відповідей студентів на тестові завдання використовуються наступні критерії оцінювання:

оцінка “відмінно” – виставляється у випадку, якщо студент правильно відповів на 20 - 18 тестових запитань;

оцінка “дуже добре” – 17-16 правильних відповідей;

оцінка “добре” – 15-13 правильних відповідей;

оцінка “задовільно” – 12 - 10 правильних відповідей;

оцінка “достатньо” – 9-7 правильних відповідей;

оцінка “незадовільно” – 6-5 правильних відповідей;

оцінка “незадовільно” – 4-2 правильних відповідей.

Тести для проміжного контролю обираються із загального переліку тестів за відповідними змістовими модулями.

Критерії оцінювання індивідуального завдання

Індивідуальне завдання оцінюється за такими критеріями:

- 1) самостійність виконання;
- 2) логічність та послідовність викладення матеріалу;
- 3) повнота розкриття теми практичного завдання;
- 4) обґрунтованість висновків;
- 5) використання статистичної інформації та додаткових літературних джерел;
- 6) наявність конкретних пропозицій;
- 7) якість оформлення.

Проведення підсумкового (модульного) контролю

Підсумковий (модульний) контроль здійснюється та оцінюється за двома складовими: лекційною та практичною. Підсумковий контроль проводиться у письмовій формі після того як розглянуто увесь теоретичний матеріал та виконані практичні завдання в межах кожного з змістових модулів.

Завдання підсумкового (модульного) контролю містить тестові завдання з лекційного курсу та практичне завдання.

Проведення підсумкового контролю

Умовою допуску студентів до екзамену є позитивні оцінки з поточного контролю знань та захист індивідуального завдання.

Екзамен здійснюється у письмовій формі за білетами. Білет містить завдання з лекційного курсу та практичне завдання.

До екзамену виносяться такі питання:

1. Сутність і основні підходи в менеджменті.

2. Суб'єкт та об'єкт управління, їх характеристика, взаємозв'язок і взаємодія.
3. Формування і розвиток науки про управління.
4. Зародження науки про управління.
5. Еволюція наукових шкіл менеджменту.
6. Принципи, рівні, цілі, завдання менеджменту.
7. Туризм як об'єкт управління.
8. Особливості туризму як об'єкта управління.
9. Туризм: структура і основні складові.
10. Система управління туризмом: економіка, екологія, соціальне середовище, політичні фактори, розвиток технологій.
11. Структурні рівні управління туризмом: туристське підприємство, туристський регіон, державний рівень управління, міжнародний рівень регулювання туристської діяльності.
12. Періодизація розвитку менеджменту туризму.
13. Проблеми і перспективи розвитку туризму.
14. Класифікації туризму.
15. Готельні заклади як об'єкт управління.
16. Еволюція та сучасні тенденції туризму і індустрії гостинності.
17. Характеристика і особливості готельних послуг.
18. Типізація і класифікація закладів розміщення.
19. Заклади харчування як об'єкт управління.
20. Класифікація підприємств харчування.
21. Економічна сутність і види діяльності підприємств харчування.
22. Особливості та проблеми управління закладами готельно-ресторанного господарства.
23. Поняття і класифікація функцій управління.
24. Організація як функція менеджменту.
25. Планування як функція менеджменту.

26. Мотивація як функція менеджменту і її особливості в готельно-ресторанному і туристському бізнесі.
27. Контроль як функція менеджменту і її особливості в готельно-ресторанному і туристському бізнесі.
28. Поняття, сутність і класифікація методів менеджменту.
29. Маркетинг як метод управління.
30. Економічні методи управління в менеджменті.
31. Адміністративні (організаційно-розпорядчі) методи менеджменту.
32. Соціально-психологічні методи управління.
33. Поняття та класифікація організаційних структур управління.
34. Організаційні структури управління в туристських підприємствах (туроператор, турагент).
35. Організаційні структури управління в готелях.
36. Організаційні структури управління підприємств харчування.
37. Управлінські рішення: сутність, класифікація.
38. Розробка, реалізація та контроль реалізації управлінських рішень.
39. Стиль керівництва: поняття, класифікація, характеристика.
40. Кадровий потенціал підприємств туризму.
41. Система управління персоналом підприємств готельно-ресторанного і туристського бізнесу.
42. Кваліфікаційні вимоги до основних посад працівників туристської індустрії.
43. Загальна характеристика основних елементів організації праці. Зміст і особливості управлінської праці в туризмі.
44. Управління розвитком персоналу. Професійний розвиток персоналу.
45. Проектування робіт в підприємствах туризму: основні моделі і особливості.
46. Інноваційний менеджмент як система управління розвитком підприємств туризму.
47. Управління маркетингом в туризмі.

48.Стратегічний менеджмент в туризмі.

49.Управління інвестиційними програмами розвитку туризму.

50.Світовий досвід менеджменту туризму.

Відповіді студентів оцінюють відповідно до кваліфікованих вимог до бакалаврів напряму підготовки 6.020107 “Туризм”.

Оцінка А. Студент дає абсолютно правильні відповіді на 91-100% тестів. Теоретичні запитання розкриті повністю, з викладенням оригінальних висновків, отриманих на основі додаткового матеріалу, законодавчих актів та нормативних документів. При виконанні практичного завдання студент застосовує системні знання навчального матеріалу, передбачені навчальною програмою. Практичне завдання виконано як з використанням типового алгоритму, так і за самостійно розробленим алгоритмом, висновки до завдань аргументовані й обґрунтовані.

Оцінка В. Студент дає правильні відповіді на 81 – 90 % тестів. Теоретичні запитання розкриті повністю, програмний матеріал викладено згідно з матеріалом дисципліни. При виконанні практичних завдань студент ефективно застосовує основні знання навчального матеріалу, що передбачені навчальною програмою. Практичні завдання виконуються в цілому правильно з використанням типового алгоритму, при їх виконанні студент припускає окремі несуттєві помилки.

Оцінка С. Студент дає правильні відповіді на 71 – 80 % тестів. Теоретичні запитання розкриті повністю, проте при викладенні програмного матеріалу допущені незначні помилки. При виконанні практичних завдань студент застосовує основні знання навчального матеріалу, що передбачені навчальною програмою. Практичні завдання виконуються загалом правильно з використанням типового алгоритму. При їх виконанні студент припускає несуттєві помилки.

Оцінка Д. Студент дає правильні відповіді на 61 – 70 % тестів. Теоретичні запитання розкриті неповно, допущено суттєві похибки, які

впливають на зміст відповіді. При виконанні практичних завдань студент без достатнього розуміння застосовує навчальний матеріал, припускає значні помилки.

Оцінка Е. Студент дає правильні відповіді на 51 – 60 % тестів. Теоретичні запитання розкриті неповно або зовсім не розкрито. При виконанні практичних завдань студент припускає досить велику кількість грубих помилок, стикається зі значними труднощами при виконанні типового алгоритму завдання, виявляє здатність до викладення думки на елементарному рівні.

Оцінка Ф. Студент дає правильні відповіді не менш як на 50 % тестів, виконати практичні завдання не може, стикається зі значними труднощами при виконанні типового алгоритму завдання, виявляє здатність до викладення думки на елементарному рівні. Теоретичні запитання не розкриті.

Оцінка ФХ. Студент дає до 50 % правильних відповідей на тести, виконати практичні завдання не може, стикається зі значними труднощами при виконанні типового алгоритму завдання. Теоретичні запитання не розкриті.

Підсумкова оцінка з дисципліни розраховується як середня з кількох складових, що враховує оцінки кожного виду контролю (дві оцінки за результатами поточного модульного контролю протягом семестру та оцінка за результатами екзамену).

Підсумкова оцінка з дисципліни згідно з Методикою переведення показників успішності знань студентів Академії в систему оцінювання за шкалою ECTS конвертується в підсумкову оцінку за шкалою ECTS.

Таблиця 2.9 – Шкала перерахунку оцінок результатів навчання в різних системах оцінювання

Система оцінювання	Шкала оцінювання						
Внутрішній вузівський рейтинг, %	100-91	90-71		70-51		50-0	
Національна 4-бальна і в системі ECTS	5 <i>відмінно</i> <i>A</i>	4 <i>добре</i> <i>B, C</i>		3 <i>задовільно</i> <i>D, E</i>		2 <i>незадовільно</i> <i>FX, F</i>	
Внутрішній вузівський рейтинг у системі ECTS, %	100-91	90-81	80-71	70-61	60-51	50-26	25-0
Національна 7-бальна і в системі ECTS	<i>відмінно</i> <i>A</i>	<i>дуже добре</i> <i>B</i>	<i>добре</i> <i>C</i>	<i>задовільно</i> <i>D</i>	<i>достатньо</i> <i>E</i>	<i>незадовільно*</i> <i>FX*</i>	<i>незадовільно</i> <i>F**</i>

* - з можливістю повторного складання;

** - з обов'язковим повторним курсом

2.12. Рекомендована література:

2.12.1. Нормативно-правові акти:

Державні стандарти

1. ДСТУ 4527:2003 “Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги” (чинний від 01.07.2004).
2. ДСТУ 4269:2003 “Послуги туристичні. Класифікація готелів” (чинний від 01.07.2004).
3. ДСТУ 4281:2004 “Заклади ресторанного господарства. Класифікація” (чинний від 01.07.2004).
4. ДСТУ 4527:2006 “Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення” (чинний від 01.10.2006).

Міждержавні стандарти

1. ГОСТ 30390-95 «Общественное питание. Кулинарная продукция, реализуемая населению. Общие технические условия».
2. ГОСТ 30523-97 «Услуги общественного питания, Общие требования».
3. ГОСТ 30524-97 «Общественное питание. Требования к обслуживающему персоналу».

Міжнародні стандарти – ISO/FDIS 9000

1. ISO/TC № 605 Системи менеджменту якості. Основоположні принципи і словник.
2. ISO/TC № 606 Системи менеджменту якості. Вимоги.
3. ISO/TC № 607 Системи менеджменту якості. Настанови щодо поліпшення показників

Інші

1. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг/ (Наказ Держтурадміністрації

України № 19 від 16.03.04).

2. Про затвердження Порядку надання послуг з тимчасового розміщення (проживання) - № 297 від 15.03.2006-08-02.

3. Правила обов'язкової сертифікації готельних послуг (Наказ Держстандарту №37 від 27.01.1999, зареєстровано у Мініюсті 15.04.1999 за №236/3529).

2.12.2. Основна навчальна література:

1. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство. Организация, управление, обслуживание. Учебное пособие: 3-е изд. – К.: Дакор, 2008. – 288 с.

2. Иванов В.В., Волов А.Б. Гостиничный менеджмент. – М.: ИНФРА-М, 2007. – 384 с.

3. Зайцева Н.А. Менеджмент в сервисе и туризме: учебное пособие. – М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2007. – 368 с.

4. Кабушкин Н.И., Бондаренко Г.А. Менеджмент гостиниц и ресторанов: Уч. пособие. – 3-е изд., перер. и доп. - Мн.: Новое знание, 2002.

5. Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу. Навч. посібн. / Під загальною редакцією М.М. Поплавського і О.О. Гаца. – К.: Кондор, 2008. – 460 с.

6. Нечаюк Л.І., Нечаюк Н.О. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент: Навч. посіб. – К.: Центр навчальної літератури, 2006. – 348 с.

7. Роглев Х.Й. Основы готельного менеджменту: Навч. посіб. – К.: Кондор, 2005. – 408 с.

8. Саак А.Э., Якименко М.В. Менеджмент в индустрии гостеприимства (гостиницы и рестораны): Учебное пособие. – СПб.: Питер, 2007. – 432 с.

9. Скобкин С.С. Менеджмент в туризме: учеб. пособие. – М.: Магистр, 2007. – 447 с.

2.12.3. Додаткова література:

1. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство. Проблемы, перспективы, сертификация. – К.: ВИРА-Р, «Альтпресс», 2001. – 208 с.

2. Браймер Р.А. Основы управления в индустрии гостеприимства. М.: Аспект-Пресс, 1995.- 383 с.
3. Большой Глоссарий терминов международного туризма / Под ред. М.Б. Биржакова, В.И. Никифорова. – СПб.: Издательский дом Герда, Невский Фонд, 2002. – 704 с.
4. Буторова Н.В. Менеджмент и маркетинг иностранного туризма: обслуживание иностранных туристов в России. Учебное пособие. – М.: Советский Спорт, 1999. – 112 с.
5. Дубинина Т.И., Яворская А.О. Зарубежный опыт малых гостиниц. – М.: Университет гостиничного, туристского и ресторанного бизнеса, 1997. – 78 с.
6. Готелі України: від А до Я. - К.: Новий світ., 2003. – 274 с.
7. Уніфіковані технології готельних послуг: Навч. посібник / За ред. проф. В.К.Федорченка; Л.Г.Лук'янова, Т.Т.Дорошенко, Т.М.Мініч. – К.: Вища школа, 2001. – 237 с.
8. Журнал “Гостиничный и ресторанный бизнес”.

2.12.4. Ресурси мережі Інтернет:

www.hotel.ua
www.hotel.com
www.hotel.com.ua
www.hotel-ukraine.com
www.liga.net
www.nau.kiev.ua
www.management.ru
www.management.ua
www.rada.gov.ua
www.tourism.gov.ua
www.ukrpravo.com

НАВЧАЛЬНЕ ВИДАННЯ

АНДРЕНКО Ірина Борисівна

Програма і робоча програма навчальної дисципліни **“Менеджмент туризму”** (для студентів 3 курсу денної форми навчання та 5 курсу заочної форми навчання напряму підготовки 6.020107 “Туризм”)

Комп’ютерний набір і верстка: І.Б. Андренко

План 2010, поз. 265 Р

Підп. до друку 15.02.2011 р.

Друк на ризографі

Тираж 10 пр.

Формат 60x84 1/16

Ум. друк. арк. 2,4

Зам. № 6850

Видавець і виготовлювач:

Харківська національна академія міського господарства,
вул. Революції, 12, Харків, 61002

Електронна адреса: rectorat@ksame.kharkov.ua

Свідоцтво суб’єкта видавничої справи: ДК №731 від 19.12.2001